

	<b>ACTA</b>	Versión: 2.0
		Fecha: 21/04/2015
		Código: GD-F-01

### ACTA No. 01

**FECHA:** Bogotá, 1 de marzo de 2016

**HORA:** De 9:00 a.m. a 11:00 a.m.

**LUGAR:** Auditorio Sede Botica

**ASISTENTES:**

ARMANDO GOMEZ RAYO, Secretario General  
ALONSO CARDENAS, Director Espacio Urbano y Territorial  
GERMÁN MORENO GONZALEZ, Jefe Oficina de Control Interno  
GERMÁN ALBERTO DÍAZ PINTO, Jefe Oficina Asesora de Planeación ( E )  
JOSÉ VICENTE CASANOVA ROA, Subdirector de Servicios Administrativos  
ELSA CABALLERO CABALLERO, Subdirector de Finanzas y Presupuesto ( E )  
JUAN GABRIEL DURÁN, Coordinador Grupo de Control Interno Disciplinario  
CONSTANZA MARTÍNEZ GUEVARA, Coordinador Grupo de Talento Humano  
ADRIANA BONILLA MARQUINEZ, Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo  
JOSE LUIS ERASO, Coordinador Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático

**INVITADOS:**

Jesús Fernando Sarria, SPAT  
Elena Quintero M, SSFV  
Ivette Marina Páez, Contratos  
Sandra Jimenez, Control Interno  
Maria Zoraida Rivera, SPAT  
Sara Lorena Garces, OAP  
Rafael Sastoque, Grupo Talento Humano  
John Alejandro Jaramillo, Oficina de Control Interno  
Stefanny Paola Melo Diaz, Presupuesto  
Carlos Castellanos, Tesorería  
Elsa Caballero Ceballos, Finanzas  
Jairo Alonso Cárdenas Beltrán, GAUA  
Adriana Bonilla, GAUA  
Richard Perafan, SPAT  
Martha Lucia Cantor, VASB-Dirección de Programas  
Julio Cesar Pinillos, OAP  
Guillermo León Ruiz, DEUT  
Diana Vega, VASB - GPS  
Karen López Guevara, VASB - GPS

Jorge Oswaldo Rojas, GPS - DDS  
Yolima Lozano, Despacho  
Héctor Alexander Torres Morales, DSH  
Judy Esperanza González, DEUT  
Felipe Valencia, DEUT  
Pilar Salgado, DIVIS  
Luis Ariel Lombana, DEUT  
Angela Piñeros, Comunicaciones  
Olga Cristina Uribe, TIC  
Pablo German Cabrera, SSFV  
Rodolfo Beltrán,  
Edgar Franco Ruiz, GSTAI  
Maritza Lombana DEUT  
Alejandro Ceballos, DEUT  
Diego Fernando Serna, GRF  
Elena Ibarra Aguilar, SSA  
Claudia Diaz Carrillo, Viceministerio de Vivienda

### **ORDEN DEL DÍA:**

1. Adecuación de la política y los objetivos del SIG
2. Resultados de las auditorías
3. Estado de las acciones preventivas y correctivas
4. Retroalimentación de los usuarios
5. Desempeño de los procesos y conformidad del producto
6. Seguimiento a acciones de revisiones previas
7. Cambios que pueden afectar el SIG
8. Recomendaciones para la mejora
9. Gestión de riesgos

### **DESARROLLO:**

El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, como representante de la Dirección del Sistema Integrado de Gestión, presenta el orden del día para la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA. Posteriormente, hace una breve introducción sobre la gestión que se realizó para el mantenimiento del sistema durante la vigencia 2015 y da inicio al desarrollo del orden del día así:

#### **1. ADECUACIÓN DE POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

Se procede a presentar la política y los objetivos del sistema, así como el nivel de cumplimiento alcanzado en la medición de los objetivos durante la vigencia 2015 (Ver desde diapositiva No. 4 hasta diapositiva No. 15 de la presentación adjunta).

#### **Política de Calidad**

“Contribuir a la construcción de equidad social y calidad de vida de los colombianos a través de la formulación, instrumentación, implementación y seguimiento de políticas en materia de vivienda, desarrollo urbano y territorial, agua potable y saneamiento básico,

rigiéndose por los principios de la gestión pública, el uso eficiente de los recursos humanos, físicos y financieros, la satisfacción de los derechos y necesidades de las partes interesadas y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad”.

## Objetivos de Calidad

Objetivo de calidad	Nivel de cumplimiento
1. Asegurar que cada vez más colombianos tengan derecho a condiciones de habitabilidad dignas, a través de la formulación, instrumentación e implementación de la política de vivienda, con el fin de contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida y la disminución de la pobreza de la población.	100%
2. Orientar el desarrollo territorial y urbano planificado del país para la consolidación del sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo, a través de la formulación e implementación de las políticas, la normativa y demás instrumentos de gestión, sustentados en procesos de fortalecimiento de las entidades territoriales, instituciones y demás actores relacionados.	105%
3. Consolidar las reformas estructurales en el sector de agua potable y saneamiento básico, para lograr impacto positivo en la disminución de pobreza a través de coberturas reales de acueducto, alcantarillado y aseo.	100%
4. Ejecutar las funciones asignadas al Ministerio de acuerdo con lo programado en los planes estratégicos, para el cumplimiento de la misión y los derechos y necesidades de las partes interesadas, bajo los principios de integridad de la gestión pública.	100%
5. Mejorar el desempeño de los funcionarios del Ministerio mediante la ejecución de los planes de bienestar, capacitación y salud ocupacional.	100%

## 2. RESULTADO DE LAS AUDITORÍAS

### Auditorías Internas

El Jefe de la Oficina de Control Interno comentó que durante la vigencia 2015 se realizó 1 ciclo de auditoría interna de calidad a algunos subprocesos del SIG, en cumplimiento al programa de auditorías internas establecido por la Oficina de Control Interno.

Como resultado del ejercicio de auditoría interna se levantaron 4 no conformidades en los subprocesos: Gestión de Comunicaciones (1) y Gestión de Tecnologías de la Información (3), 20 observaciones y 37 recomendaciones (Ver presentación diapositiva No.17).

### Auditorías Externas

El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación comentó que en el mes de junio de 2015 el ente certificador SGS realizó la auditoría externa de mantenimiento, se ratificaron las certificaciones obtenidas por las dos entidades (MVCT y FONVIVIENDA), como resultado de esta actividad se obtuvo una no conformidad menor relacionada con la no atención oportuna de las peticiones realizadas por la ciudadanía, para tal fin se estableció el respectivo plan de mejoramiento el cual fue aprobado por la firma SGS y se implementó dentro de los tiempos preestablecidos.

### ACTIVIDADES PLAN DE MEJORAMIENTO SGS

- ✓ Las dependencias correspondientes tramitaron y dieron respuesta a las solicitudes requeridas en el proceso de auditoría.
  - ✓ En el mes de octubre se definió el indicador: "Estado de atención de PQRS por dependencia" y se publicó dentro de la documentación del subproceso: Atención al usuario.
  - ✓ Durante los días 27 y 28 de octubre de 2015, se capacitó a los servidores del Ministerio en: Procedimiento AU-P-01 Trámite y Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias, Metodología para el control de estado de las Quejas, reclamos y sugerencias que han sido radicadas en el Ministerio y que son competencia de cada dependencia.
  - ✓ Se identificaron los riesgos transversales de la entidad, entre los cuales se incluyó la no atención oportuna de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por la ciudadanía
  - ✓ Durante el mes de noviembre se capacitó a todos los servidores de la entidad, frente al uso, manejo y actualización de la herramienta GESDOC y BIZAGI
- (Ver diapositiva 20 y 21 de la presentación adjunta)

### **3. ESTADO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

El Jefe de la Oficina de Control Interno comentó que en la vigencia 2015 los procesos iniciaron un total de 297 acciones, de las cuales 71 son acciones de mejora, 160 son acciones preventivas y 66 son acciones correctivas. Cabe resaltar que al finalizar el año, continuaban abiertas un total de 56 acciones toda vez que algunas de las mismas vienen de anteriores vigencias (ver diapositiva No. 25 de la presentación adjunta).

### **4. RETROALIMENTACIÓN DE LOS USUARIOS**

En esta sección, El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, presenta los resultados obtenidos en algunos de los servicios que presta el Ministerio como es el caso de:

INSATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA CON CORTE A DICIEMBRE DE 2015, se evidenció que el indicador en diciembre de 2015 se ubicó dentro del valor establecido, pues de los 1,649 usuarios atendidos a través del canal personalizado en las instalaciones de la entidad, 1 usuario se sintió insatisfecho con el servicio y/o atención brindada (ver diapositiva No. 27).

ESTADO DE ATENCIÓN DE PQRS : Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2015, se recibieron un total de 11.192 PQRS en nuestra entidad, de las cuales se atendieron oportunamente a través de la herramienta BIZAGI un total de 10.576, lo cual corresponde al 94.5%. (Ver diapositiva No. 28).

Del resultado consolidado de EVALUACIÓN DE TALLERES DE CAPACITACIÓN PROGRAMA CULTURA DEL AGUA, de 391 fichas diligenciadas, de 19 talleres, el resultado en aspectos de asistencia técnica fue el 60% excelente, 38% bueno y 2% regular, con respecto a la competencia del funcionario el 74% fue excelente, 25% bueno y el 1% regular, la logística tuvo el siguiente resultado el 53% excelente, el 41% bueno y el 6% regular (ver diapositiva No. 29).

En cuanto al RESULTADO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EL ACOMPAÑAMIENTO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS, para la aplicación del TALLER VIVIENDA SALUDABLE - DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA, de 43 formatos aplicados el 97,6% fueron calificados como excelentes, en cuanto a la definición del tema, orden y coherencia, utilidad, aplicabilidad y cumplimiento, el 100% acertó en el dominio, manejo y claridad del tema, En relación a la logística: el 30.20 califico como excelente, instalaciones utilizadas el 2.36% como excelente, ayudas audiovisuales y grado de cumplimiento reflejan un 28% como excelente (ver diapositiva No. 30).

Con respecto al RESULTADO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EL ACOMPAÑAMIENTO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS en el TALLER DE VIVIENDA SALUDABLE - DEPARTAMENTO DE NARIÑO, de 80 formatos aplicados, el 52,5% definió como excelente La definición del tema, orden y coherencia, utilidad, aplicabilidad y cumplimiento mientras que el 47,5% preciso como bueno, con respecto al dominio, manejo y claridad del tema, respuesta de preguntas y manejo de tiempo el 65% conceptúan excelente mientras que el 35% dicen que es bueno (ver diapositiva No. 31).

Mientras que referente a el RESULTADO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EL ACOMPAÑAMIENTO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS en el taller PLAN DE GESTIÓN SOCIAL PAP-PDA DEPARTAMENTO DEL VALLE DE CAUCA - BUENAVENTURA, de 29 formatos aplicados, el 75,8% dicen que el tema corresponde a los objetivos propuestos, frente a un 24,2% que consideran que fue bueno, con respecto al orden y coherencia de los temas el 68,9% nos dice que fue excelente, mientras que el 31,1% se quedan con el bueno, con respecto a la utilidad y aplicabilidad en su institución el 75,8% nos dicen que fue excelente, mientras que el 24,2 nos dice que fue bueno, con respecto al cumplimiento de los objetivos, manejo y claridad del tema, respuesta de preguntas y manejo de tiempo y el dominio del tema 79,3% dice que es excelente y el 20,7% bueno, frente a las instalaciones, ayudas audiovisuales y cumplimiento de la agenda en tres formatos dicen que es bueno (ver diapositiva No. 32).

## **5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO**

### **5.1. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS**

El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación presentó el resultado del desempeño de los procesos / subprocesos del sistema de acuerdo al nivel de cumplimiento de las metas del plan de acción de la vigencia 2015 comentó que se alcanzó el porcentaje promedio de cumplimiento del plan de acción de la vigencia 2015: 100% de las metas establecidas (Ver desde la diapositiva No. 33 hasta diapositiva No. 43 de la presentación adjunta).

### **5.2. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO**

El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación comentó que en el período comprendido entre enero y diciembre de 2015, los subprocesos misionales reportaron 56 productos no conformes, los cuales tuvieron su respectivo tratamiento por parte del directivo a cargo para garantizar el cumplimiento de requisitos (Ver desde diapositiva No. 45 hasta la diapositiva No. 47 de la presentación adjunta).



## **6. SEGUIMIENTO A ACCIONES DE REVISIONES PREVIAS**

El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación comentó que como resultado de la revisión por la dirección de la vigencia anterior quedaron nueve compromisos y procedió a explicar el avance obtenido en cada uno de ellos. (Ver diapositiva No. 48 hasta diapositiva No. 54 de la presentación adjunta)

## **7. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SIG**

El Grupo de Talento Humano, será el encargado de llevar a cabo la implementación Decreto 1072 de 2015 "Por medio del cual se expide el decreto Único Reglamentario del Sector del Trabajo", conforme con los requisitos legales y normativos vigentes e Integrarlo al Sistema Integrado de Gestión de nuestra entidad. (Ver diapositivas No. 55 y 56 de la presentación adjunta).

La Subdirección de Servicios Administrativos, será la encargada del establecimiento, inclusión e implementación en el Sistema Integrado de Gestión de nuestra entidad de la documentación perteneciente a Saneamiento de Activos Fijos Inmuebles de los Extintos ICT-INURBE (Ver diapositiva No. 55 y 56 de la presentación adjunta).

## **8. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA**

Con el fin de continuar con la mejora continua del sistema, se pretende implementar un sistema de información que permita consolidar los datos relacionados a los diferentes proyectos de los programas de vivienda que actualmente maneja el Ministerio y FONVIVIENDA, este proyecto estará a cargo de la Subdirección de Promoción y apoyo Técnico. (Ver diapositivas No. 58 de la presentación adjunta).

## **9. GESTIÓN DE RIESGOS**

Durante la vigencia 2015, la Oficina de Control Interno en su rol de asesoría y acompañamiento adelantó actividades que permitieron la actualización de los Mapas de riesgos correspondientes a los 30 Procesos y/o Subprocesos que se identifican en el mapa de procesos de la entidad.

En el 2015 Se identificaron 123 riesgos y se definieron acciones para prevenir o mitigar su materialización e impacto. (Ver desde diapositiva No. 60 de la presentación adjunta).

## **CONCLUSIONES:**

1. Una vez revisados la política de calidad y los objetivos de calidad, y teniendo en cuenta el resultado de los indicadores que miden el cumplimiento de los objetivos de calidad, se concluye que: La política de calidad y los objetivos de calidad continúan siendo adecuados a los propósitos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y del Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA.

2. Las auditorías internas realizadas contribuyeron en el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad, se ejecutó el programa de auditoría de la vigencia 2015 según lo planeado y se fortalecieron las habilidades de los auditores internos.

3. Se debe continuar trabajando en el cierre de las acciones establecidas en los planes de mejora del Sistema Integrado de Gestión - SIG que a la fecha se encuentran abiertas y de igual manera, se deben tomar todas las acciones que se consideren necesarias para mejorar cada uno de los procesos / subproceso del sistema.

Adicionalmente es importante continuar fortaleciendo las habilidades del personal en la identificación y tratamiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora de acuerdo a los lineamientos dados por la Oficina de Control interno.

4. Conforme a los resultados obtenidos de la medición de los procesos, donde se obtuvo un porcentaje del 100% en la medición de cumplimiento de las metas de los procesos, se observa que el sistema es conveniente, adecuado, eficaz, eficiente y efectivo (Ver diapositiva No. 43 de la presentación adjunta).

5. De acuerdo a lo encontrado en la evaluación de la conformidad del producto o servicio se puede evidenciar la apropiación del concepto de producto no conforme, sin embargo es necesario continuar con el fortalecimiento de dicho concepto al interior de las áreas misionales de manera que se continúe con la adecuada identificación y tratamiento de dichos productos.

6. Respecto a la gestión de los riesgos se evidenció una labor importante en la revisión y actualización que se hizo de todos los mapas de riesgos de los subprocesos del sistema de acuerdo a la asesoría brindada por la Oficina de Control Interno, es necesario continuar con el seguimiento continuo a las acciones definidas para la administración de los mismos.

7. En general se resalta el compromiso de la alta dirección así como de todo el personal que hace parte de sus equipos, en el mantenimiento y mejora del sistema. Como se puede observar el Ministerio y el Fondo Nacional de Vivienda cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad formalmente establecido e implementado que requiere que se continúe con la cultura orientada hacia el mejoramiento continuo.

## COMPROMISOS

Consec	Compromiso	Responsable	Fecha límite de cumplimiento
1	Continuar con el ajuste de las Tablas de Retención Documental conforme a las recomendaciones del Archivo General de la Nación.	Subdirección de Servicios Administrativos - Grupo de Atención al Usuario y Archivo	31/12/2016
2	Continuar con la mejora y adecuación de espacios para la conservación de documentos.	Subdirección de Servicios Administrativos - Grupo de Atención al Usuario y Archivo	31/12/2016

<b>Consec</b>	<b>Compromiso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha límite de cumplimiento</b>
		y Grupo de Recursos Físicos	
3	Continuar con el proceso de implementación de un nuevo sistema de gestión documental.	Subdirección de Servicios Administrativos - Grupo de Atención al Usuario y Archivo y Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación	30/06/2016
4	Incluir dentro del Sistema Integrado de Gestión todo lo relacionado con las funciones asignadas en la Resolución 0065 de 2014 previo análisis del Grupo de Titulación y Saneamiento Predial.	Grupo de Titulación y Saneamiento Predial.	30/06/2016
5	Ajustar el subproceso "Gestión documental" en lo referente con el trámite de la correspondencia y el archivo del Ministerio una vez se haya implementado el sistema de gestión documental.	Subdirección de Servicios Administrativos - Grupo de Atención al Usuario y Archivo y Grupo de Recursos Físicos	31/12/2016
6	Formalizar y continuar con la implementación del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETIC	Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación	31/12/2016
7	Sistematizar los procedimientos de auditoría interna y auditoría de gestión independiente.	Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	31/12/2017
8	Desarrollo e implementación de las estrategias ambientales del MVCT	Subdirección de Servicios Administrativos - Grupo de recursos físicos	31/12/2016
9	Implementar Decreto 1072 de 2015 "Por medio del cual se expide el decreto Único Reglamentario del Sector del Trabajo"	Grupo de Talento Humano	31/12/2016
10	Inclusión en el Sistema Integrado de Gestión de la documentación perteneciente a	Subdirección de Servicios Administrativos	31/08/2016



Consec	Compromiso	Responsable	Fecha límite de cumplimiento
	Saneamiento de Activos Fijos Inmuebles de los Extintos ICT INURBE		
11	Implementar un sistema de Información que permita consolidar los datos relacionados a los diferentes proyectos de los programas de vivienda que actualmente maneja el Ministerio y FONVIVIENDA.	Subdirección de Promoción y apoyo Técnico	31/12/2016

**FIRMA:**



**German Alberto Díaz Pinto**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboró: Suly Cerón Salas  
Fecha: 03/03/2016

